



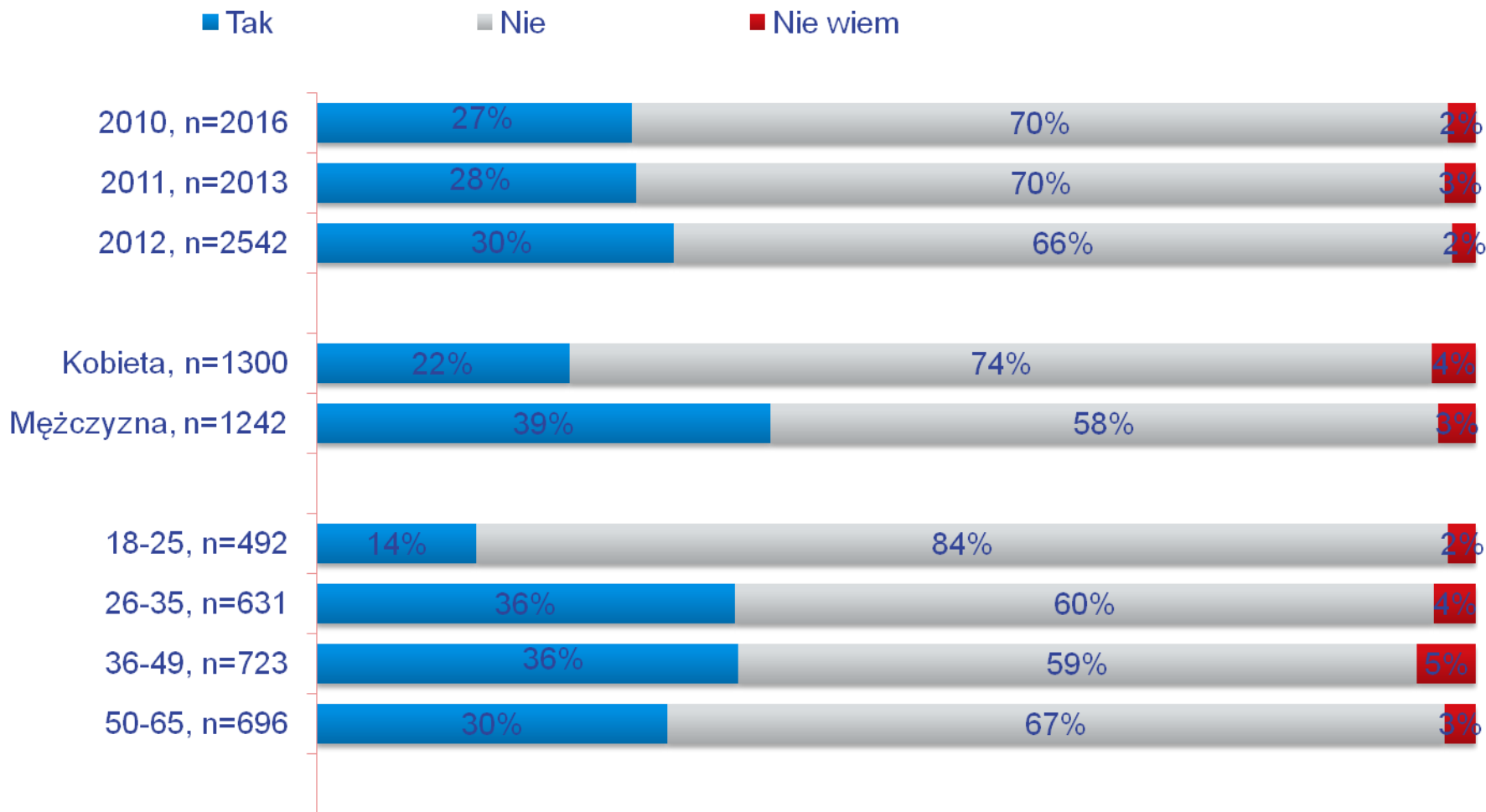
Bancassistance 2.0

Polskie oraz międzynarodowe doświadczenia i rozwiązania

Co wiemy o usługach assistance w bankach?*

Czy posiada Pan/i usługi assistance?

Próba badawcza n=2542



Czy według Pana/i ubezpieczenie assistance do produktu bankowego uatrakcyjnia ten produkt? Wszyscy respondenci, n=2542



Znacznie więcej badanych niż w poprzednich pomiarach uważa, że dołączenie ubezpieczenia assistance uatrakcyjnia produkt bankowy.

Jeśli otrzymał/a Pan/i assistance z produktem bankowym, to jaki był to produkt?

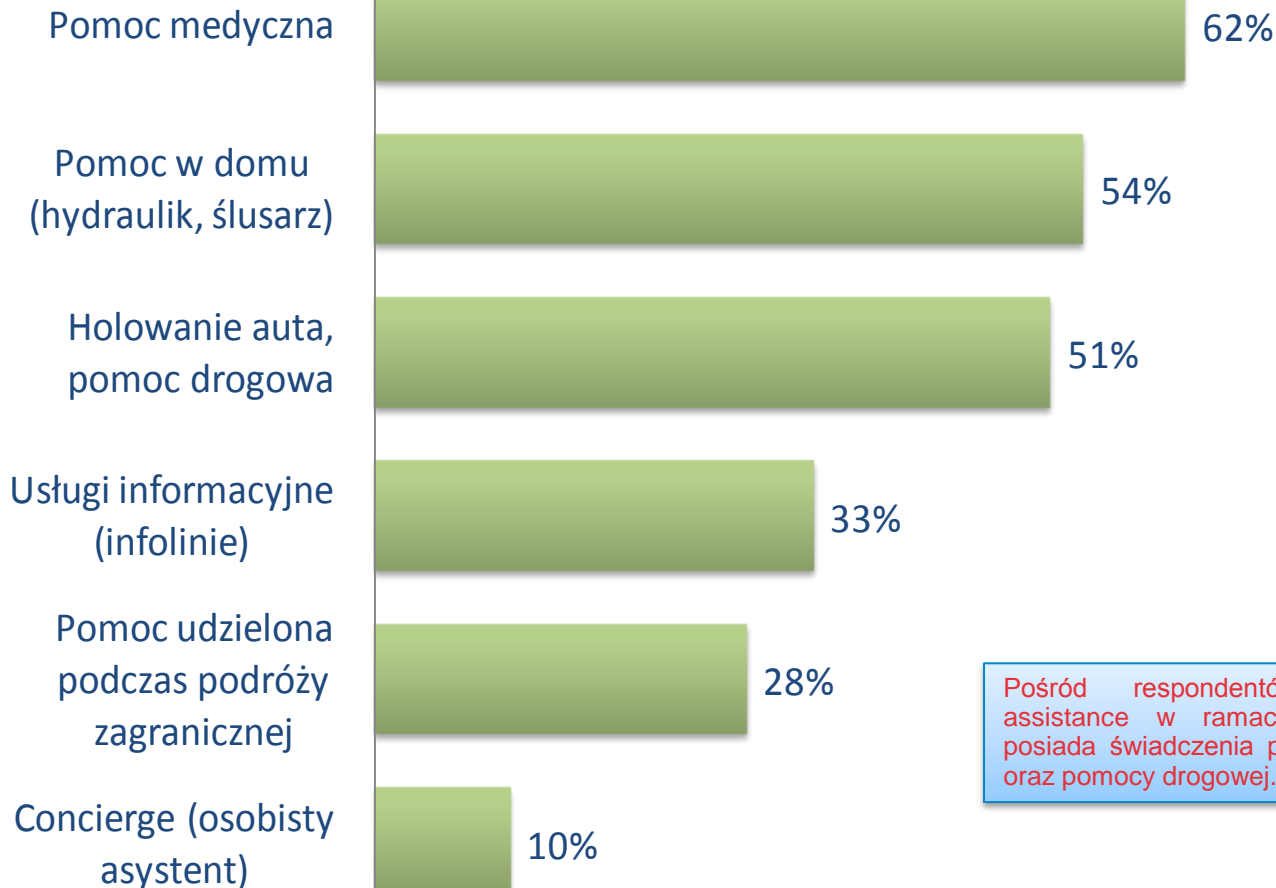
Osoby posiadające assistance w ramach produktu bankowego, n=78



Produkt bankowy, w ramach którego najwięcej osób otrzymało usługę assistance to konto bankowe i karta kredytowa. Zdecydowanie mniej respondentów otrzymało assistance w ramach innych produktów bankowych.

Proszę powiedzieć jakie świadczenia ma Pan/i w ramach assistance i usług pomocy do produktu bankowego?

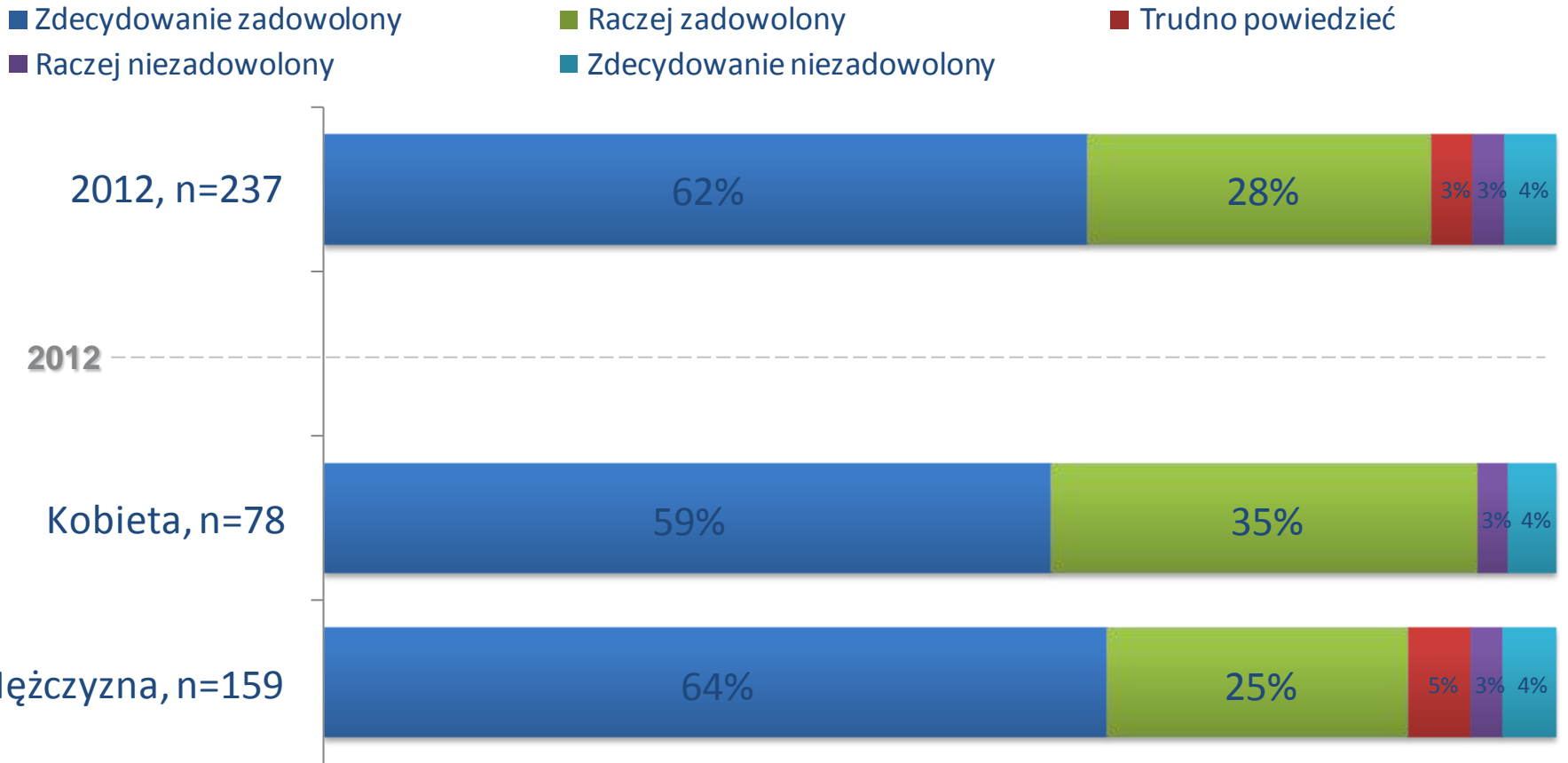
Osoby posiadające assistance w ramach produktu bankowego, n=78



Pośród respondentów posiadających ubezpieczenie assistance w ramach produktu bankowego, najczęściej posiada świadczenia pomocy medycznej, pomocy w domu oraz pomocy drogowej.

Czy jest Pan/i zadowolony/a z pomocy, którą otrzymał/a Pan/i w ramach tego assistance?

Osoby, które korzystały z usług assistance, n=237



Zdecydowana większość osób, które korzystały z usług assistance są z nich zadowolone.

Bancassurance w Polsce

Najczęstsze połączenia produktowe

Konto osobiste

- Assistance domowy i rodzinny
- Assistance medyczny
- Assistance samochodowy
- Infolinie

Karta kredytowa

- Assistance domowy i rodzinny
- Assistance medyczny
- Assistance samochodowy
- Infolinie

Kredyt

- Assistance domowy i rodzinny
- Assistance medyczny
- NNW
- Infolinie

Karta kredytowa VIP

- Assistance domowy i rodzinny
- Assistance medyczny
- Assistance samochodowy
- NNW
- Assistance podróży
- Concierge

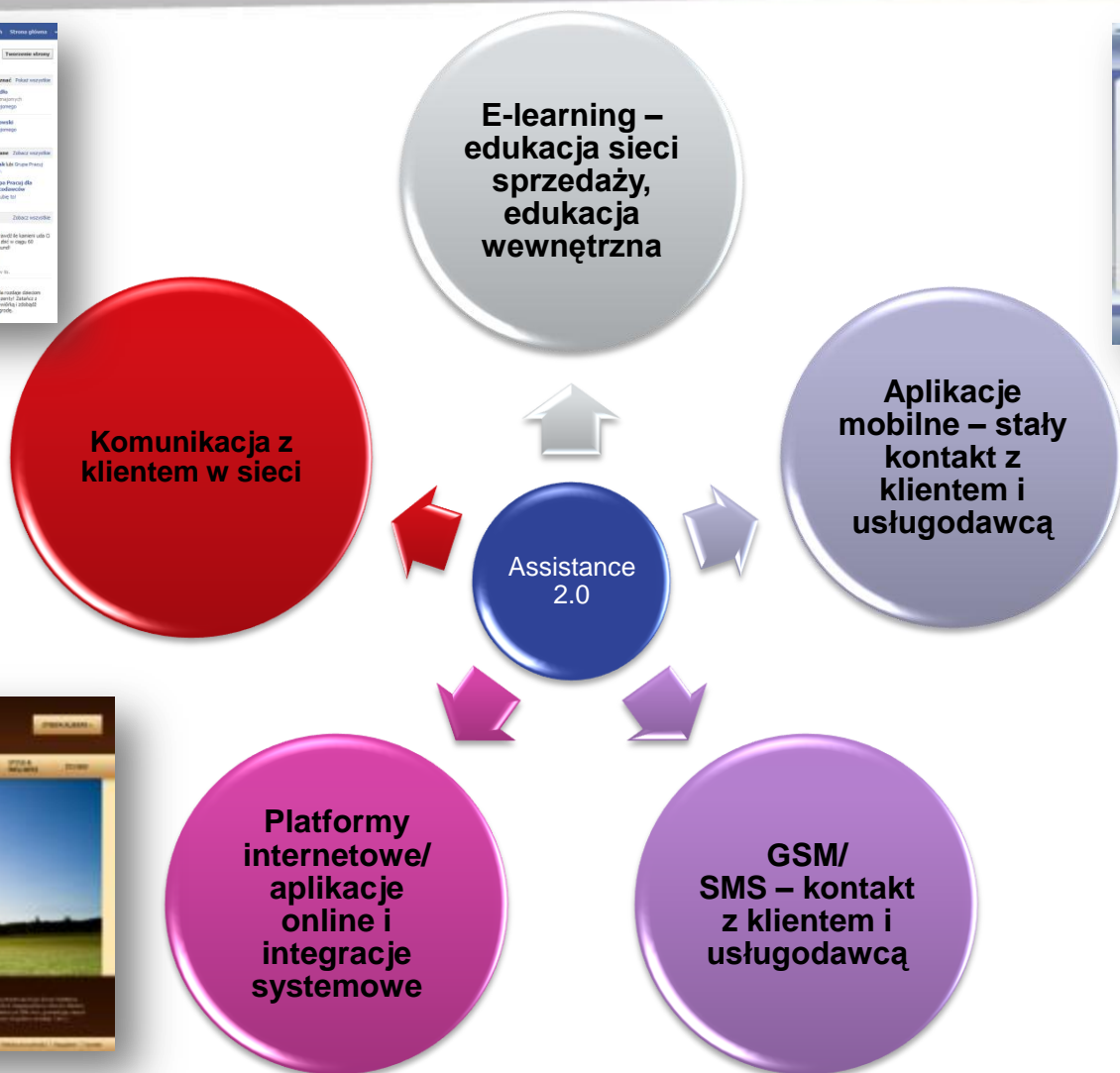


Assistance 2.0 – Care Services – nowa odsłona w usługach

- **Care Services – to więcej niż assistance, to kompleksowe usługi rozwiązujące problemy klientów oraz gwarantujące im opiekę i komfort:**
 - Zawsze blisko klienta i opieka nad nim (pomoc nie tylko w nagłych sytuacjach) w obszarach Zdrowie, Dom i Rodzina, Podróż, Samochód
 - Również Bezpieczna Tożsamość, Job Loss Protection, przedłużone gwarancje
- **Wyprzedzanie oczekiwań i zarządzanie doświadczeniem klientów**
 - Ogólnopolskie Badanie Assistance oraz Usługodawców, badania satysfakcji i preferencji klientów, Barometry i Analizy
 - Transfer międzynarodowych rozwiązań
 - Badanie Satysfakcji Partnerów Biznesowych
- **Regularne i systemowe podnoszenie świadomości klientów oraz dobre praktyki**
 - Działania informacyjne z bankami
 - Kodeks Dobrych Praktyk Assistance
- **Nowoczesne technologie**
 - Platforma i aplikacja Concierge, SMS, aplikacje mobilne assistance, komunikacja w mediach społecznościowych, e-learning



Nowoczesne technologie w Assistance 2.0



Assistance źródłem innowacji w ofercie produktowej



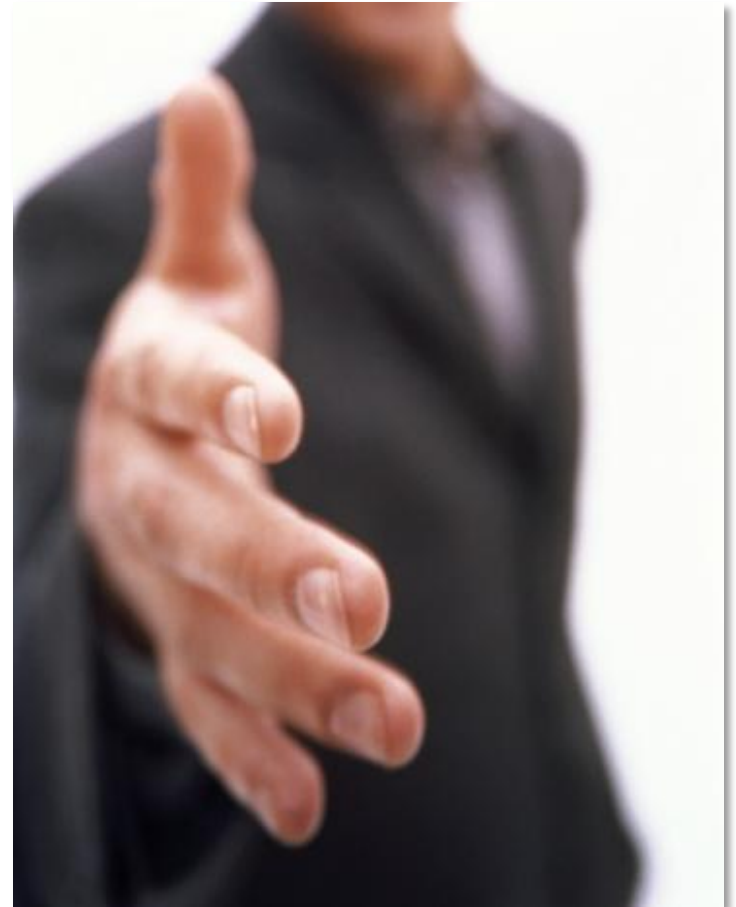
Nowe produkty – Bezpieczna Tożsamość

- **Bezpieczna Tożsamość**
 - Pomoc w razie utraty dokumentów tożsamości, kart płatniczych, lojalnościowych, kredytowych, telefonów komórkowych
 - Kompleksowa informacja o ochronie tożsamości
 - Pomoc w zastrzeżeniu danych
 - Pomoc w uzyskaniu raportu z Biura Informacji Kredytowej



▪ **Opiekun Kariery**

- Profesjonalna pomoc w razie utraty pracy lub zdolności do pracy
- Pomoc w tworzeniu i tłumaczeniu dokumentów aplikacyjnych oraz kreowaniu ścieżki kariery
- Wsparcie psychologa
- Spotkania z coachem kariery
- Porada prawna



Nowe produkty – mPomoc

■ mPomoc

- Pierwsza na rynku tak kompleksowa i przyjazna Klientowi aplikacja mobilna
- Zgłoszenie zdarzenia bez konieczności kontaktu telefonicznego z Centrum Alarmowych
- Geolokalizacja precyzyjnie określa miejsce zdarzenia
- Wszystkie dane polisy w jednym miejscu



- **Platforma www.ea-concierge.pl**
 - Wyselekcjonowane oferty spędzania wolnego czasu
 - Ekskluzywne propozycje z zakresu m.in. wellness, podróże, kultura, strefa smaku itp.
 - Uznani Partnerzy – m.in. Krystyna Janda, Martyna Wojciechowska, duet Paprocki & Brzozowski, Robert Mielżyński



■ Concierge Zdrowie

- Organizacja usług medycznych w rekomendowanych placówkach
- System zniżek i rabatów na poszczególne usługi medyczne
- Wysoka jakość usług medycznych za przystępną cenę



Bancassurance w Polsce

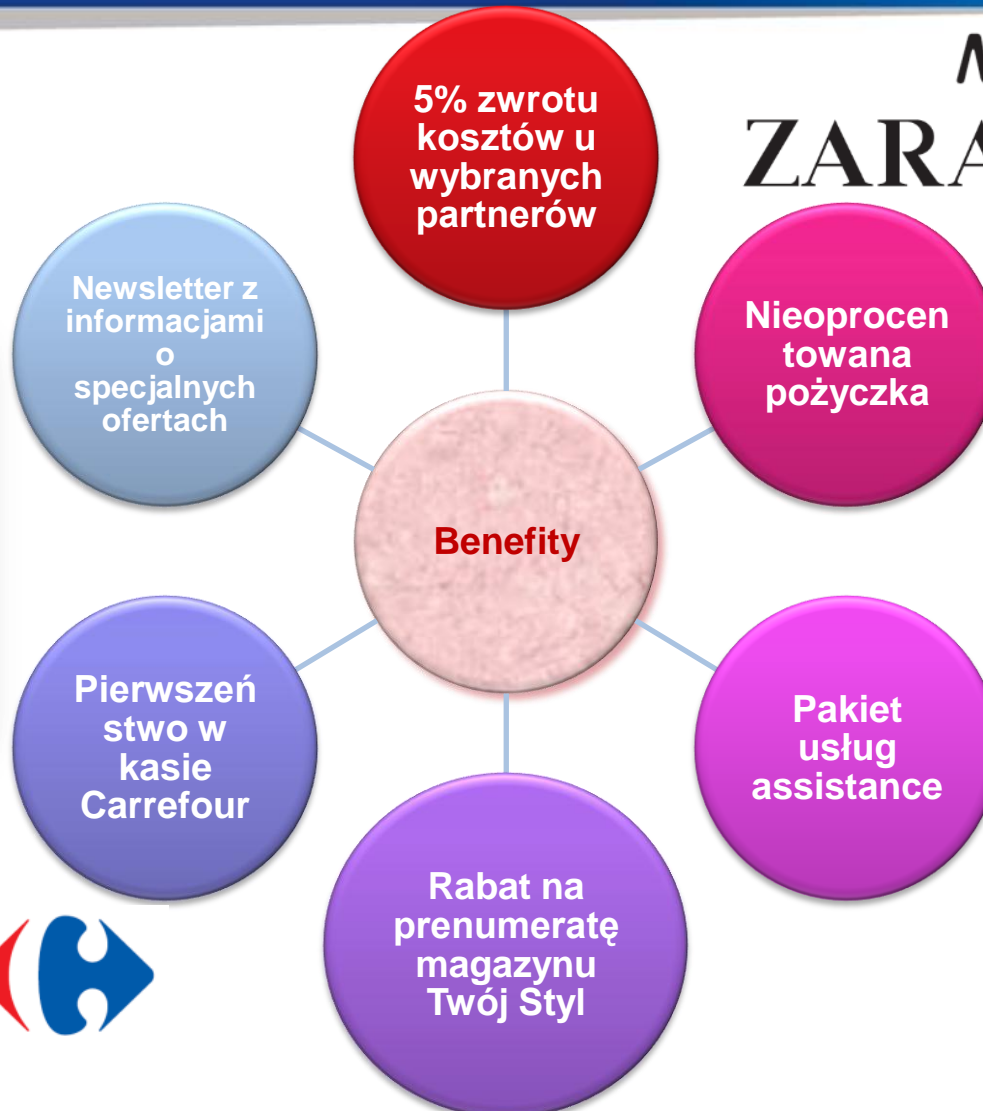
Millennium Impresja

Millennium Impresja

- **Główne założenie karty Millennium Impresja – odpowiedź na kobiece potrzeby**
- **Karta została stworzona na podstawie wnikliwej analizy potrzeb konsumentów**
- **Analiza zawierała również pytania o najbardziej oczekiwane benefity:**
 - 5% zwrotu kosztów zakupów
 - Rabaty w sklepach odzieżowych
 - Pakiety assistance
 - Możliwość skorzystania z nieoprocentowanych pożyczek dwa razy do roku
- **78,2% badanych uznało usługi assistance za jedno z najbardziej przydatnych**



Millennium Impresja – odpowiedzią na kobiece potrzeby



Massimo Dutti
ZARA Bershka
MaxMara



Bancassurance w Polsce

Friedrich Wilhelm Raiffeisen

Friedrich Wilhelm Raiffeisen

Usługi dla wymagających



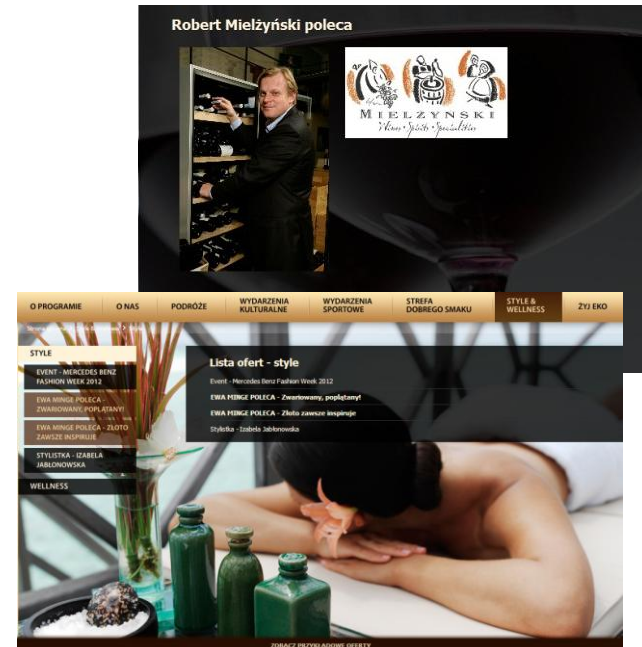
Friedrich Wilhelm Raiffeisen

Usługi dla wymagających

- **Specjalnie przygotowany program dla klientów Friedrich Wilhelm Raiffeisen wykracza poza tradycyjnie rozumiane assistance**
- **Klienci Friedrich Wilhelm Raiffeisen mają możliwość skorzystania z:**
 - Pierwszego na rynku pakietu **Bezpieczna Tożsamość**, dzięki któremu otrzymają pomoc w przypadku zagubienia dokumentów, czy też kart płatniczych,
 - Rozbudowanych usług Concierge, dostosowanych do potrzeb najbardziej wymagających Klientów,
 - Pakiet Events



FRIEDRICH WILHELM RAIFFEISEN
Banking Since 1886



Robert Mielżyński poleca

M I E L Ż Y Ń S K I
Właściciel - Specjalista

O PROGRAMIE O NAS PODROŻE WYDARZENIA KULTURALNE WYDARZENIA SPORTOWE STREFA DOBREGO SMAKU STYLE & WELLNESS ŻYJ EKO

STYLE

EVENT: MERCEDES-BENZ FASHION WEEK 2012

EWĄ MIŁCZĄ POLECA - ZWIHOZYANTY / POPLATANTY

EWĄ MIŁCZĄ POLECA - ZŁOTO / ZAWOZU / POPRUSIA

STYLISKA - DARELA / MARCINOWICZKA

WELLNESS

Lista ofert - style

Event - Mercedes-Benz Fashion Week 2012

EWĄ MIŁCZĄ POLECA - Zaoferujemy poplętny!

EWĄ MIŁCZĄ POLECA - Złoto zawozić i poprusia!

Styliska - Darela Marciniowiczka

ZOBACZ PRZEWAGI OBIĘTY

Friedrich Wilhelm Raiffeisen

Usługi dla wymagających

BEZPIECZNA TOŻSAMOŚĆ

- Pomoc w przypadku utraty dokumentów
- Informacja o podmiotach, gdzie należy zgłaszać utratę dokumentów
- Pomoc w uzyskaniu dostępu do własnej historii kredytowej w BIK
- Informacja o krokach jakie należy podjąć w celu uzyskania nowych dokumentów
- Porady na czas wyjazdów zagranicznych
- Informacja o opłatach związanych z uzyskaniem nowych dokumentów.

PROGRAM EVENTS

- Wyszukiwanie informacji na temat imprez w cyklu kwartalnym i o zasięgu zarówno lokalnym jak i międzynarodowym
- Przyjmowanie zgłoszeń Klientów zainteresowanych wzięciem udziału w określonej imprezie
- Udzielanie pełnej informacji na temat danej imprezy
- Udzielanie informacji o wycieczkach, oferowanych w ramach **Programu „Events”** na życzenie Klienta i jeśli jest taka możliwość dokonanie rezerwacji wybranej wycieczki.

CONCIERGE

- Wyselekcjonowane oferty z wielu dziedzin:
 - ❖ Dom i rodzina
 - ❖ Czas wolny i hobby
 - ❖ Podróże
 - ❖ Organizacja spotkań biznesowych
 - ❖ Zdrowie i uroda
 - ❖ Kreacja wizerunku
- **VIP CONCIERGE**
 - Inwestycje
 - Twój Terminarz
- **DEDYKOWANY PORTAL CONCIERGE**

Bancassurance na świecie

Włochy

Odszkodowanie na wypadek zabiegu chirurgicznego

- Produkt fakultatywny oferowany jako ubezpieczenie na wypadek zabiegu chirurgicznego
- Proste i czytelne zasady przyznawania odszkodowania
- Wykorzystanie na poziomie 5-7%



Eura Salute
Ogni giorno



La polizza salute che assiste e protegge me e la mia famiglia negli imprevisti quotidiani.

CLASSI	INDENNIZZO DA INTERVENTO CHIRURGICO	INDENNIZZO DA INFORTUNIO	ASSISTENZA DOMICILIARE DI PRIMO AIUTO						
I	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">SSN</th> <th style="width: 50%;">privato</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">€ 250</td> <td style="text-align: center;">€ 500</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ● Biopsia /agoaspirato ● Amniocentesi </td> </tr> </table>	SSN	privato	€ 250	€ 500	<ul style="list-style-type: none"> ● Biopsia /agoaspirato ● Amniocentesi 		<p>fino a 1.000 €</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Frattura ossa nasali ● Frattura radio-ulna 	<p>per 1 giorno per 3 h</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Assistenza domiciliare non sanitaria (colf, baby sitter, dog sitter...)
SSN	privato								
€ 250	€ 500								
<ul style="list-style-type: none"> ● Biopsia /agoaspirato ● Amniocentesi 									
II	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">SSN</th> <th style="width: 50%;">privato</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">€ 1.250</td> <td style="text-align: center;">€ 2.500</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ● Coronografia ● Cataratta </td> </tr> </table>	SSN	privato	€ 1.250	€ 2.500	<ul style="list-style-type: none"> ● Coronografia ● Cataratta 		<p>fino a 4.000 €</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Frattura del pollice ● Rottura dei tendini 	<p>per 3 h/die per 3 gg</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Assistenza domiciliare non sanitaria (colf, baby sitter, dog sitter...) ● Assistenza domiciliare sanitaria (medico, infermiere)
SSN	privato								
€ 1.250	€ 2.500								
<ul style="list-style-type: none"> ● Coronografia ● Cataratta 									
III	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">SSN</th> <th style="width: 50%;">privato</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">€ 3.500</td> <td style="text-align: center;">€ 7.000</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ● Ricostruzione legamenti del ginocchio ● Colecistectomia </td> </tr> </table>	SSN	privato	€ 3.500	€ 7.000	<ul style="list-style-type: none"> ● Ricostruzione legamenti del ginocchio ● Colecistectomia 		<p>fino a 10.000 €</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ustioni estese ● Sordità bilaterale 	<p>per 3 h/die per 5 gg</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Assistenza domiciliare non sanitaria (colf, baby sitter, dog sitter...) ● Assistenza domiciliare sanitaria (medico, infermiere)
SSN	privato								
€ 3.500	€ 7.000								
<ul style="list-style-type: none"> ● Ricostruzione legamenti del ginocchio ● Colecistectomia 									

Un'assistenza di primo intervento
Ho a disposizione il supporto professionale e continuo della centrale medico-operativa di Europ Assistance sempre disponibile tutti i giorni 24h su 24 in grado di:

- fornirmi pareri medici qualificati
- inviare un medico o un'ambulanza al mio domicilio in caso di necessità

Il supporto economico che mi serve
Ogni giorno mi aiuta con un indennizzo economico:

- fino a 1.000 euro per ricovero
- fino a 7.000 euro per intervento chirurgico
- fino a 10.000 euro per infortunio

Ottenere l'indennizzo è semplice, basta presentare la cartella clinica.

L'assistenza domiciliare di primo aiuto
E al rientro a casa?
Ogni giorno non mi lascia solo.
Nella prima settimana dopo il ricovero, l'intervento chirurgico o l'infortunio, mi aiuta con l'invio al domicilio di:

- personale medico-paramedico
- assistenti non sanitari
- colf e baby sitter

per prenderci cura della mia casa e dei miei cari.

Docticare: la mia salute in un click
Con **Ogni giorno** posso navigare su docticare.it l'innovativo portale informativo e di servizi di Europ Assistance dedicato alla salute, alla medicina e all'assistenza sanitaria.

Con docticare.it posso:

- gestire la mia cartella clinica on-line, la mia agenda salute e il passaporto sanitario
- attivare una linea diretta con un esperto e una chat con uno specialista
- richiedere la prenotazione di esami, valutazione di un check-up personalizzato o l'attivazione di un secondo parere medico.

"Problem solver" è la parola chiave che caratterizza l'offerta salute di Europ Assistance grazie a una Centrale Operativa che integra al suo interno innovazione tecnologica e capacità professionali e un network in grado di intervenire nei piccoli incidenti come nei grandi problemi di salute.
Da oltre 40 anni ci prendiamo cura dei nostri clienti offrendo soluzioni concrete per risolvere problemi quotidiani e straordinari.

Włochy

Odszkodowanie na wypadek zabiegu chirurgicznego

Łatwy w obsłudze

Jest to odszkodowanie (a nie zwrot kosztów) na wypadek zabiegu chirurgicznego.

Jasny w przekazie

Nie jest wymagana skomplikowana dokumentacja w celu wypłacenia odszkodowania. Wystarczy jedynie medyczne potwierdzenie o zabiegu.

Bogaty w świadczenia

Ubezpieczony może również liczyć na pokrycie wydatków związanych z podróżą czy zakwaterowaniem w hotelu.

Skuteczny w sprzedaży

Czytelne i proste zasady programu pomagają w sprzedaży oferty.

Elastyczny w konfiguracji

Produkt może być konfigurowany z innymi produktami ubezpieczeniowymi i bankowymi.

Wielka Brytania

ID Theft Assistance

- Oferta dotyczy programu ochrony tożsamości
- Produkt dodawany jako obowiązkowe ubezpieczenie do kart MasterCard
- Zakres świadczeń zróżnicowany w każdym wariancie karty

BASIC	SILVER	GOLD
ID Theft Assistance	ID Theft Assistance	ID Theft Assistance
	Data Patrol	Data Patrol
	Insurance	Credit Reports & Alerts
		Insurance

Wielka Brytania

ID Theft Assistance

DataPatrol – Vital Personal and Financial Data Protection

Data Source	DataPatrol Data Items	Alert Rationale
Open Web	Name	Continual monitoring with alerts generated based upon the profile of the data items detected
	Addresses	
	Email	
	Phone numbers	
	Online Service IDs	
Social Web	Email	Alert generated when any of these detected
	Phone number	
Dark Web	Credit Card	Alert generated when any of these detected
	Debit Card	
	Address	
	Email	
	Phone	
	Passport	
	Drivers License	

Education & Awareness

Prevention

Detection

Support



Niemcy

Assistance na wypadek utraty pracy

- Produkt oferowany w Deutsche Bank jako część oferty kart kredytowych
- Usługi dot. sprawdzenia CV, pomocy w poszukiwaniu pracy, pomocy konsultanta kariery

Die könnte Ihnen so gefallen: anpassungsfähig, zuverlässig – und sehr gut aussehend.

Sie brauchen eine Kreditkarte, die immer für Sie da ist: beim Einkaufen, auf Reisen, für Online-Bestellungen – und bei allem, was Ihnen sonst noch einfällt. Mit der Deutsche Bank Kreditkarte¹ haben Sie den idealen Begleiter. Und wie sie aussieht, entscheiden Sie. Ihr Lieblingsmotiv haben Sie so immer dabei.

Individuell & komfortabel

- Individuelles Wunschmotiv²:
 - persönliches Foto oder eigenes Design
 - Galerie-Motive aus verschiedenen Editionen
- Kreditkartenumsätze online einsehen und monatlich per Post³

Unabhängig & mobil

- Als MasterCard oder VISA erhältlich
- Bargeldlos bezahlen an rund 25 Millionen Akzeptanzstellen und Bargeld-Abhebungen an Geldautomaten weltweit

Sicher & leistungsstark

- Haftungsausschluss bei Verlust oder Diebstahl⁴
- Warenschutzversicherung⁵ bei Beschädigung von Waren inklusive
- Mehr Sicherheit durch Chiptechnologie
- Zusätzlicher Schutz bei Einkäufen im Internet

Exklusiv & besonders

Die Deutsche Bank Kreditkarte selbst gestalten



▶ jetzt ausprobieren

Weitere Informationen zu den Kreditkarten

- ▶ Sicherheitstipps beim Zahlen mit Karte
- ▶ Service- und Notfallrufnummern (PDF)
- ▶ Versicherungsbedingungen (PDF)

✚ Kontakt

- ▶ E-Mail-Kontakt
- ▶ Filialsuche

oder unter

0 18 18 - 10 00*

* 9,9 Cent/Min. aus dem dt. Festnetz, Mobilfunktarife können abweichen



Hiszpania

Kompleksowa ochrona dla pracowników w podróży służbowej

- Produkt oferowany fakultatywnie za przystępną cenę
- Produkt oferuje ochroną prawną oraz assistance w podróży
- Oferta kierowana do sektora małych i średnich przedsiębiorstw



The screenshot displays the BBVA website interface for travel insurance. The header includes the BBVA logo and navigation links for 'Particulares', 'B. Privada', 'Negocios', and 'Empresas'. The main content area is titled 'Miniseguros BBVA' and features a promotional banner: 'Tu tranquilidad por solo 1€ a la semana'. Below this, four insurance products are listed in a grid:

- Miniseguro Accidentes BBVA**: En el trabajo, en tus desplazamientos e incluso realizando tareas domésticas, te expones a infinidad de riesgos que pueden suponerte un grave perjuicio económico. Includes a first aid kit icon.
- Miniseguro Asistencia en Viaje BBVA**: Vayas donde vayas, te garantizan la mejor cobertura ante cualquier imprevisto: accidentes, robos, hurtos, etc. Includes a globe with a plus sign icon.
- Miniseguro Asistencia Legal BBVA**: Cuenta con el amparo de un profesional para resolver todas tus dudas y problemas jurídicos. Includes a person in a suit icon.
- Miniseguro Repatriación BBVA**: La tranquilidad de saber que pase lo que pase, volverás a casa; con los tuyos. Includes a globe with hands icon.

Each product card includes a 'Más información' link and a 'Solicitar' button. On the left side of the page, there is a login section for 'Particulares' with fields for 'usuario:' and 'contraseña:', a '¿Has olvidado tu contraseña?' link, an 'Entrar' button, and an 'Acceso con DNI electrónico' option. Below the login section is a '¿Todavía no eres usuario de bbva.es? Solicita tu acceso:' link and an 'Alta usuario' button. At the bottom left, there is a 'Adiós Comisiones' logo featuring a hand icon.

Page-Footer: Seguridad | Aviso legal | Tarifas y otros avisos | Mapa | Atención al cliente | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. - 2012

Austria

Assistance edukacyjny

- Oferta skierowana do młodych klientów banków (14-19 lat)
- Usługa całodobowej informacji nt. szkół, gimnazjów, uniwersytetów, akademii, wymaganych dokumentów aplikacyjnych
- Telefoniczna konsultacja z ekspertem przygotowującym do rozmowy wstępnej
- Silna promocja na portalach społecznościowych



Kanada

Concierge medyczny

- Program zindywidualizowany pod kątem potrzeb Klientów
- Pomoc w znalezieniu odpowiedniego specjalisty z jednoczesną organizacją podróży i zakwaterowania
- Organizacja drugiej opinii medycznej
- Organizacja wizyty u lekarza lub pobytu w rekomendowanych placówkach medycznych
- Portal zawierający pełne informacje na temat profilaktyki





1963
2013 **50 LAT** **EUROP ASSISTANCE**
ASSISTANCE NA ŚWIECIE

Europ Assistance Polska świadczy usługi assistance w Polsce od 1996 roku w czterech głównych obszarach: **ZDROWIE, PODRÓŻE, DOM I RODZINA, SAMOCHÓD.**

Obecnie współpracujemy z **28 bankami** realizując **ponad 60 programów** assistance.

Nasze usługi dostępne są między innymi w większości najbardziej prestiżowych kart kredytowych wyróżnionych w **rankingu Forbes** oraz w wielu rachunkach bankowych.

Jesteśmy częścią Grupy Europ Assistance, która od 50 lat zapewnia komfort i bezpieczeństwo setkom milionów osób na całym świecie.



Nasze usługi

Dom i Rodzina	Podróże	Zdrowie	Samochód
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assistance domowy i rodzinny ➤ Przedłużone gwarancje RTV/AGD ➤ Bezpieczna Tożsamość ➤ Opiekun Kariery ➤ Concierge wraz z dedykowaną platformą www.ea-concierge.pl ➤ Likwidacja szkód majątkowych ➤ Infolinia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assistance podróżny ➤ NNW ➤ Aplikacja mobilna Trip Organizer ➤ Infolinia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assistance medyczny ➤ Zdrowie i Opieka ➤ Program Rehabilitacji ➤ Concierge Medyczny ➤ Infolinia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assistance samochodowy ➤ Przedłużone gwarancje ➤ Aplikacja mobilna mPomoc ➤ Likwidacja szkód komunikacyjnych ➤ Infolinia

Dziękuję za uwagę